Position Paper

AAN
Leden van de Eerste Kamercommissie van VWS

VAN
KNMG

ONDERWERP
Nader verslag Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (32 402)

UTRECHT
24 april 2015

REFERENTIE
15-53895

Op 28 april as. kunt u uw vragen inbrengen naar aanleiding van de nadere Memorie van Antwoord op het wetvoorstel Wet kwaliteit, klachten en geschillen in zorg (*Kamerstukken I*, 2014/15, 32 402, M).
Artsenfederatie KNMG heeft inmiddels in een viertal position papers – te weten van 11 juni 2013, 26 september 2013, 3 september 2014 en 15 januari 2015 - haar zorgen en bezwaren naar aanleiding van dit wetsvoorstel onder de aandacht gebracht. Ook heeft de KNMG bij brief van 29 september gereageerd op het concept Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
In de nadere memorie van antwoord gaat de minister naar aanleiding van uw vragen onder meer in op de twee meest recente KNMG position papers. Met deze brief willen wij u laten weten dat de reactie van de minister de zorgen van de KNMG naar aanleiding van het wetsvoorstel niet wegneemt. De eerder door ons geformuleerde bezwaren gelden dan ook nog onverkort.
Ten behoeve van uw inbreng voor het verslag van 28 april as. zou de KNMG in aanvulling daarop met name de volgende punten nog onder uw aandacht willen brengen:

a) (veilig) incident melden en het nemo-tenetur-beginsel
De KNMG heeft eerder haar zorg geuit over de in haar ogen te magere bescherming voor melders van incidenten in artikel 9 Wkkgz. De regeling staat toe dat het OM informatie uit het veilig incident melden systeem (VIM-systeem) opvraagt en gebruikt in een strafzaak tegen de melder. De KNMG is bang dat de vrees voor strafzaken potentiële melders van incidenten ervan weerhoudt een melding te doen. Dat is slecht voor de patiëntveiligheid; als niet wordt gemeld, kan niet via een analyse van het incident worden geleerd. Ook is het volgens de KNMG in strijd met het beginsel dat niemand hoeft mee te werken aan zijn eigen strafrechtelijke veroordeling (nemo-tenetur-beginsel). Volgens de minister is daarvan geen sprake , omdat de Wkkgz aan de <u>zorgaanbieder</u> de verplichting oplegt een VIM-systeem in te richten. De Wkkgz legt naar de letter geen verplichting op aan de <u>zorgverleners</u> om te melden. De minister gaat er echter aan voorbij dat het VIM-systeem wel degelijk gevuld moet worden met meldingen van zorgverleners. Vrees voor hun eigen strafrechtelijke vervolging zal melders er wel degelijk van kunnen weerhouden een melding te doen. De KNMG vindt dat vanuit het oogpunt van patiëntveiligheid onwenselijk.

- *Klopt het dat het OM gegevens uit het VIM-systeem kan opvragen en gebruiken in een strafzaak tegen de melder van een incident?*
- *Onderschrijft de minister dat de vrees voor hun eigen strafrechtelijke vervolging zorgverleners er van kan weerhouden een (interne) incidentmelding te doen?*

- *Is de minister bereid de mogelijkheid om informatie uit het VIM-systeem te gebruiken in strafzaken te schrappen of nader in te perken? Zo nee, waarom niet?*

b) positie klachtenfunctionaris en (cliënten)vertrouwenspersoon
De KNMG is gelukkig met de verduidelijking van de minister in de nadere memorie van antwoord over de positie van de klachtenfunctionaris, in die zin dat deze functionaris mede een bemiddelende rol vervult. De klachtenfunctionaris is dus ook volgens de minister zowel gericht op de klager, als op degene tegen wie de klacht is gericht.

- *Hoe kan deze dubbele rol worden geformaliseerd in regelgeving?*

De Minister stelt ook dat zorgaanbieders op wie de Wet bopz, of later de Wzd of Wvggz van toepassing is, de functie van de klachtenfunctionaris en die van de vertrouwenspersoon kunnen combineren. De KNMG vindt dit een toe te juichen pragmatische benadering, maar vraagt zich af hoe deze toezegging zich verhoudt tot de brief van de staatsecretaris van VWS van 31 maart 2015 (*Kamerstukken II* 2014/15, 25 424, nr. 270). In deze brief gaat de staatssecretaris juist in op het verschil tussen klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon, waarbij deze laatste expliciet ten dienste staat van de cliënt.

- *Hoe verhoudt de toelichting van de Minister in de nadere memorie van antwoord zich tot de brief van de Staatssecretaris?*
- *Hoe is de Minister van plan er voor te zorgen dat de combinatie van de functie van klachtenfunctionaris en van cliëntenvertrouwenspersoon in de praktijk ook daadwerkelijk mogelijk is?*

c) Noodzaak voor klachten- en geschillenregeling Wkkgz
In haar reactie op vragen naar de noodzaak van de klachten- en geschillenregeling, zoals de Wkkgz die voorstaat, verwijst de minister naar een aantal oudere onderzoeken. De minister lijkt evenwel geen acht te slaan op het NIVEL onderzoek "Klagen in de eerste lijn" uit 2013. Dit onderzoek constateert dat klagers juist zeer veel vertrouwen hebben in de – huidige – klachtenopvang door eerstelijnszorgverleners.

- *Is de minister bekend met het NIVEL-onderzoek "Klagen in de eerste lijn?" (2013)?*
- *Hoe verhouden de conclusies uit dat onderzoek zich tot de noodzaak om het bestaande klachtrecht met het onderhavige wetsvoorstel te wijzigen, met name in de eerste lijn?*

d) gebrek aan (basale) waarborgen rechtspositie aangeklaagde zorgverleners is slecht voor openheid
Al vele malen vroeg de KNMG aandacht voor het ontbreken van (basale) waarborgen voor de rechtspositie van aangeklaagde zorgverleners in het voorgestelde klachtrecht. In de ogen van de KNMG vormt het ontbreken van deze waarborgen een bedreiging voor het door het wetsvoorstel nou juist zo beoogde *oplossen van klachten dicht bij de bron*. Een doelstelling, die de KNMG overigens van harte onderschrijft, maar waarvan zij betwijfelt of dit wetsvoorstel daaraan bijdraagt. De reactie van de minister op vragen hierover – namelijk dat de rechtpositie van aanklaagde zorgverleners afdoende zou zijn gewaarborgd en dat regering voornemens is de door de KNMG genoemde waarborgen wel op te nemen in de erkenningsregeling voor de geschilleninstantie – overtuigt de KNMG niet.

- *Waarom blijft de minister weigeren om – bijvoorbeeld in de uitvoeringsregeling Wkkgz – (basale) waarborgen voor de rechtspositie van aangeklaagde zorgverleners in de klachtfase op te nemen en is zij wel bereid die voor de geschillenfase vast te leggen in de erkenningsregeling voor geschilleninstanties?*
- *Erkent de minister dat open communicatie door aangeklaagde zorgverleners noodzakelijk is voor het oplossen van geschillen dicht bij de bron? En onderschrijft de minister dat duidelijkheid over hun rechtspositie en vertrouwen in een eerlijke klachtafhandeling ook bij zorgverleners die openheid zal bevorderen?*

e) publicatie uitspraken geschillencommissie

De KNMG is blij met de erkenning van de minister in de nadere Memorie van Antwoord dat het voor het openbaarmaking van de uitspraken van de geschilleninstantie te dienen doel, informatie aan burgers over hoe de geschilleninstantie bepaalde zaken beoordeelt, niet noodzakelijk is te vermelden wie bij het geschil waren betrokken. En dat openbaarmaking zodanig zal geschieden dat uitspraken niet tot personen herleidbaar zijn. De minister zegt toe dat dit ook geldt voor solistisch werkende zorgaanbieders (p.14). De KNMG vraagt zich af hoe dat volgens de minister in de praktijk vorm moet worden gegeven.

- *Hoe zou volgens de minister een geschilleninstantie onder de Wkkgz de uitspraak moeten publiceren op een geschil tussen van patiënt X en huisarts Y te Z, werkzaam als solistisch huisarts onder de naam huisartsenpraktijk Y te Z zonder dat herleidbaar is om welke huisarts het gaat?*

f) Verplichting tot het verstrekken van keuze informatie ook voor arbodiensten en UWV?

In antwoord op de vragen van de leden van de SP-fractie in artikel 1 lid 4 gemaakte uitzondering voor – kort gezegd – arbodiensten en UWV op de verplichting tot het hebben van een klachten- en geschillenregeling, antwoordt de minister dat de noodzaak voor de breder geformuleerde uitzondering in het oorspronkelijke wetsvoorstel WCZ is komen te vervallen, omdat de Wkkgz geen regeling voor medezeggenschap en goed bestuur meer bevat. De oorspronkelijke uitzondering bevatte evenwel ook een uitzondering voor onder meer het verstrekken van keuze informatie (art.10 Wkkgz).

- *Zijn bijvoorbeeld arbodiensten en UWV onder de Wkkgz verplicht te voldoen aan de verplichtingen genoemd in artikel 10 lid 1, teneinde cliënten in staat te stellen een keuze tussen zorgaanbieders te maken?*
- *Zo ja, wat is daarvan de ratio, nu cliënten in deze sectoren de facto geen of maar zeer beperkte vrijheid hebben bij de keuze van zorgaanbieder?*

De KNMG verzoekt u vriendelijk de minister op genoemde punten nader te bevragen.
Uiteraard zijn wij graag bereid deze brief nader toe te lichten.